



REPUBLIKA HRVATSKA
BJELOVARSKO-BILOGORSKA ŽUPANIJA
UPRAVNI ODJEL ZA POSLOVE
DRŽAVNE UPRAVE

KLASA: 503-01/23-02/01
URBROJ: 2103-17-24-60
Bjelovar, 13. 02. 2024.

ŽUPANIJSKOJ SKUPŠTINI
BJELOVARSKO-BILOGORSKE ŽUPANIJE

Predmet: Zaključak o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije za 2023. godinu

Na temelju članka 56. Statuta Bjelovarsko-bilogorske županije („Županijski glasnik“ broj: 22/09, 1/13, 7/13, 1/18, 2/20, 5/20, 1/21), Župan Bjelovarsko-bilogorske županije, dana 13. veljače 2024. godine, donio je

ZAKLJUČAK

Utvrđuje se prijedlog Zaključka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije za 2023. godinu i upućuje se Odboru za zdravstvo i socijalnu skrb Županijske skupštine Bjelovarsko-bilogorske županije na raspravu i Županijskoj skupštini Bjelovarsko-bilogorske županije na razmatranje i usvajanje.

Obrazloženje ovog Zaključka dati će Anđela Predavac, predsjednica Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije.

ŽUPAN
Marko Marušić, dipl. oec., v.r.



REPUBLIKA HRVATSKA
BJELOVARSKO-BILOGORSKA ŽUPANIJA
ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA

PRIJEDLOG

Na temelju članka 17. Statuta Bjelovarsko-bilogorske županije („Županijski glasnik“ broj: 22/09, 1/13, 7/13, 1/18, 2/20, 5/20, 1/21), Županijska skupština Bjelovarsko-bilogorske županije na __ sjednici održanoj _____ godine, donijela je

Z A K L J U Č A K
o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području
Bjelovarsko-bilogorske županije za 2023. godinu

I

Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije za 2023. godinu.

II

Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja i objavit će se u "Županijskom glasniku".

KLASA: 503-01/23-02/01
URBROJ: 2103-17-24-61
Bjelovar,

PREDSJEDNIK
ŽUPANIJSKE SKUPŠTINE
Slavko Došen



**REPUBLIKA HRVATSKA
BJELOVARSKO-BILOGORSKA ŽUPANIJA
UPRAVNI ODJEL ZA ZDRAVSTVO,
DEMOGRAFIJU I MLADE**

KLASA: 503-01/23-02/01
URBROJ: 2103-17-24-59
Bjelovar, 13. 02. 2024.

**ŽUPANU I
ŽUPANIJSKOJ SKUPŠTINI
BJELOVARSKO-BILOGORSKE ŽUPANIJE**

Predmet: Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata
na području Bjelovarsko-bilogorske županije za 2023. godinu
– obrazloženje

Temeljem Zakona o zaštiti prava pacijenata, Županijska skupština Bjelovarsko-bilogorske županije, 2006. godine imenovala je Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije.

Glavne zadaće Povjerenstva su praćenje primjene propisa na području županije, koji se odnosi na prava i interese pacijenata, te podnošenje godišnjeg izvješća o radu Povjerenstva Županijskoj skupštini i nadležnom ministarstvu za zdravstvo.

Sukladno Planu rada Županijske skupštine za prvo tromjesečje 2024. godine napravljeno je Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije za 2023. godinu.

Prosljeđujemo Vam gore navedeno izvješće na raspravu i donošenje.

**PROČELNICA
Andrea Bengez, mag. rel. int., v.r.**



REPUBLIKA HRVATSKA
BJELOVARSKO-BILOGORSKA ŽUPANIJA
ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA
Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata
na području Bjelovarsko-bilogorske županije

KLASA: 503-01/23-02/1
URBROJ: 2103-17-01/01-
Bjelovar, 04. siječnja 2024.

**Izvešće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata
na području Bjelovarsko-bilogorske županije
za 2023. godinu**

Uvod

Temeljem Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj 169/04, 37/08) Županijska skupština Bjelovarsko-bilogorske županije, 2005. godine donijela je Odluku o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije. Povjerenstvo je osnovano u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata, prema Zakonu o zdravstvenoj zaštiti i Zakonu o zaštiti prava pacijenata.

Današnje Povjerenstvo je imenovano u sljedećem sastavu:

1. Anđela Predavac, predsjednica Povjerenstva,
2. Đurđa Mički, članica,
3. Mladen Marinković, član,
4. Igor Salopek, član,
5. Mihaela Potak, članica.

Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Bjelovarsko-bilogorske županije podnosi se Županijskoj skupštini i Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata pri Ministarstvu zdravstva te Pučkom pravobranitelju RH za izradu Izvješća pučkog pravobranitelja.

Sjednice Povjerenstva, kronološki po zaprimljenim prigovorima

Tijekom 2023. godine, Povjerenstvo je održalo 8 sjednica. Sjednice se održavaju prema hitnosti i obimu pritužbi. Pritužbe su zaprimane telefonski, pismenim putem, e-mailom: prava.pacijenata@bbz.hr i preko Facebook profila „Prava pacijenata BBŽ“.

Podaci vezani uz pacijenta i liječnika poznati su samo Povjerenstvu.

Povjerenstvo je razmatralo prigovor pacijentice iz Bjelovara, koja se žali na nepodnošljivi smrad u prostoru Opće bolnice Bjelovar.

Kaže da se već oko dvije godine osjeti nepodnošljivi smrad po kanalizaciji i amonijaku.

Pacijentica je često kod svog liječnika obiteljske medicine i astmatičarka je, pa joj je teško boraviti u tom prostoru, gdje se čeka po više od jednog sata.

Pacijenti međusobno o tome pričaju i planiraju pozvati sanitarnu inspekciju.

Pacijentica čeka termin za razgovor s ravnateljicom Bolnice, a u međuvremenu se obratila i našem Povjerenstvu sa zamolbom da se pokuša riješiti navedeni problem.

Temeljem navedenog prigovora, Povjerenstvo za je tražilo očitovanje ravnateljice Opće bolnice Sanele Grbaš Bratković.

U odgovoru ravnateljice Opće bolnice stoji da su svjesni navedenog problema te da su u tijeku radovi na sanaciji i nadaju se da će ubrzo biti završeni. Nakon sanacije, očekuje se potpuna eliminacija neugodnih mirisa u navedenom prostoru.

Dana 31. 01. 2023. godine, Povjerenstvu se obratila trudnica u 21 tjednu trudnoće. Pacijentica je imala problematičnu prvu trudnoću, pa je ovu trudnoću planirala i pratila u privatnoj ginekološkoj ordinaciji, od srpnja 2022. do siječnja 2023. godine.

Obzirom da privatna ginekologinja radi jedan dan u tjednu u Domu zdravlja BBŽ, predložila je pacijentici da joj vodi trudnoću preko Doma zdravlja, kako bi joj mogla izdavati doznake i sl..

Pacijentica je sve preglede obavljala u privatnoj ambulanti i sve je plaćala, jer se tako osjećala sigurnije, obzirom na probleme u prvoj trudnoći.

Početak ove godine pacijentica je javila medicinskoj sestri u privatnoj ordinaciji da će otići na 4D ultrazvuk u Zagreb, obzirom da joj doktorica do tada nije uspjela utvrditi spol djeteta i da dobije drugo mišljenje. Medicinska sestra joj sugerira da bi bilo najbolje da kod njih obavi 4D ultrazvuk, na što pacijentica odgovara da već ima dogovoren termin u Zagrebu te da tamo suprug može biti prisutan tijekom pregleda, što nije slučaj u ovoj privatnoj ordinaciji.

26. 01. 2023. godine, pacijentica je u jutro odnijela nalaze u privatnu ordinaciju koja joj vodi trudnoću te je došla je po doznake. Po njenom dolasku sestra joj odgovara da više nije njihova pacijentica te da joj doktorica poručuje da si nađe drugog ginekologa.

Pacijentica je ostala šokirana postupanjem medicinske sestre i ginekologinje, koja ju je usred trudnoće obavijestila da više ne želi biti njena liječnica.

Obzirom da ginekologinja nije bila u ordinaciji, pacijentica poslije podne dolazi u ordinaciju kako bi razgovarala sa doktoricom.

Prema riječima pacijentice, doktorica je nije pozvala u svoju ordinaciju, već joj je pred punom čekaonicom izjavila da više nije njihova pacijentica, jer ide kod drugih doktora.

Nakon toga, pacijentica je otišla na HZZO zatražiti novog ginekologa, obzirom da je u 21 tjednu trudnoće, na HZZO-u su ubrzali postupak.

Prije nego je dobila odgovor HZZO-a o novom ginekologu, pacijentica je otišla u privatnu ordinaciju, gdje su joj do sada pratili trudnoću, po D1 uputnicu, u slučaju da joj zatreba, dok joj se ne imenuje novi ginekolog. Međutim, medicinska sestra ju je odmah otpravila da izađe iz ordinacije ili će pozvati policiju. Nakon čega je pacijentica napustila ordinaciju.

Sljedeći dan, pacijentici je na vrata došla policija s prekršajnom prijavom, obzirom da ju je ginekologinja prijavila za remećenje javnog reda i mira, da je pacijentica vikala na nju i njenu medicinsku sestru. Pacijentica tvrdi da nije vikala, ali više, nakon svega, nije bila niti ljubazna, ali nikako nije stvarala probleme.

Pacijentica navodi da kod sebe nema niti jedan nalaz, svi su kod ginekologinje, a preglede je obavljala privatno i svaki pregled je plaćala (za iste nije dobila račune), što pacijentici nije bio problem, jer je željela što bolju skrb u trudnoći.

Preko e-građanina našla je sve svoje nalaze, koje je obavljala kod ginekologinje, obzirom da ih je ista naplaćivala preko HZZO-a, kroz ambulantu Doma zdravlja i privatno ih je naplaćivala pacijentici.

Pacijentica nije znala kome da se obrati, pa je za početak nazvala naše Povjerenstvo.

Povjerenstvo je donijelo zaključak da se zatraži očitovanje o istom od privatne ginekologinje i njene medicinske sestre te da se o svemu obavijeste Dom zdravlja BBŽ i HZZO.

Iz HZZO-a, Područne službe Bjelovar dobili smo odgovor da su 08. 02. 2023. godine, od navedene pacijentice dobili predstavku na rad privatne ginekologinje te će prema ugovornom subjektu poduzeti radnje iz svoje nadležnosti.

Prozvana ginekologinja u svom očitovanju demantirala je sve navode pacijentice protiv nje, kao liječnice. Navela je da je morala otkazati daljnje praćenje trudnoće u svojoj privatnoj ordinaciji, jer se pacijentica nije pridržavala preporuka o kontrolama.

Nadalje, ginekologinja navodi da će angažirati odvjetnika protiv pacijentice, obzirom da ista „širi laži“ raznim institucijama.

Medicinska sestra iz privatne ordinacije u svom očitovanju navodi da pacijentica nije redovito obavljala preglede u njihovoj ordinaciji. Nadalje, navodi da nije bila bezobrazna i arogantna prema pacijentici.

26. 01. 2023. godine pacijentica se vratila u ambulantu u 15 sati i počela raditi nered, legitimirati pacijente i slati ih drugim privatnicima. Također, navodi da je pacijentica došla u ordinaciju 30. 01. 2023. godine, nakon što je prenijela karton drugom ginekologu, te je uznemiravala pacijente, doktoricu i nju.

Ističe da je sve prijavljeno policiji.

Obzirom da je ginekologinja uključila policiju i odvjetnika u cijeli ovaj slučaj, Povjerenstvo je obavijestilo pacijenticu o svemu te nije više postupalo po istom.

Povjerenstvu se obratio sin pacijentice doktorice obiteljske medicine s prigovorom na postupanje liječnice prema njegovoj majci.

Njegova majka je dana 16. 01. 2023. došla u ordinaciju liječnice obiteljske medicine zatražiti pomoć. Naime, dana 09. 01. 2023. doživjela je veliki šok budući da je u njenom prisustvu stradao suprug i zadobio ozljede opasne po život koje su u konačnici rezultirale njegovom Quadriplegijom, on se i dalje nalazi u bolnici i još nije svjestan stanja u kojem se nalazi.

Pacijentica od tada pada u depresiju, žali se na nemogućnost spavanja, stalne flešbekove na događaj koji je proživjela. Ne jede i ne može gutati hranu. Požalila se na strah koji je obuzima, jer ne zna kako će se brinuti za supruga ukoliko izađe iz bolnice, pošto je ostao od vrata pa na dolje trajno nepomičan.

Zamolila je liječnicu da joj da uputnicu za stručnu osobu koja će joj pomoći u ovoj teškoj životnoj situaciji. Nekoga s kim može razgovarati o tome što joj se događa zdravstveno/mentalno.

Liječnica je odbila dati uputnicu za psihijatra ili psihologa te joj savjetuje da se moli Bogu uz obrazloženje (koje je ona shvatila) da ona nije na prvom mjestu već njen suprug.

Dobila je lijekove Lunatu te Helex. Pacijentica nakon povratka kući odbija više bilo kakav odlazak doktoru te tvrdi da nema smisla ići, jer joj ne žele dati stručnu pomoć.

Ono što njenog sina interesira je to kako je moguće da joj liječnica ne daje uputnicu za stručnu pomoć koja joj je prijeko potrebna, odnosno da kroz sve simptome koje je nabrojala ni sama nije primijetila da joj treba psiholog ili psihijatar. Obiteljska liječnica nije stručna osoba u tom području i smatra da prepisivanja lijekova i molitva Bogu nije jedino rješenje.

Povjerenstvo je donijelo zaključak da se zatražit očitovanje prozvana liječnice, Doma zdravlja BBŽ čija je djelatnica te da se zatraži mišljenje Hrvatske liječničke komore.

Ravnatelj Doma zdravlja BBŽ odgovorio je na naš upit da je za ovo nadležna Hrvatska liječnička komora koja ima povjerenstvo koje o takvim medicinskim pitanjima pokreće postupak uliko smatra prigovor osnovanim.

Odgovor Hrvatske liječničke komore, na naš upit, nikada nismo dobili.

Povjerenstvo je zaprimilo prigovor pacijenta koji se žali da ima zdravstvene probleme od 1997. godine, kada je podvrgnut operacijskom zahvatu kojim mu je otklonjena kvrga u preponi. Nakon operacije pacijent podnosi bolove i do danas nije otkriven uzrok istima, bez obzira na obavljene pretrage.

Pacijent smatra da ga se obmanjuje i liječi neadekvatno.

Uz prigovor, pacijent je dostavio i liječničku dokumentaciju.

Nakon razmatranja pristiglog prigovora i priložene liječničke dokumentacije, Povjerenstvo je donijelo zaključak da pacijentu nisu uskraćeni pregledi i pretrage, već nije zadovoljan s rezultatima istih, stoga nismo uočili da su pacijentu narušena njegova prava.

Povjerenstvu se obratila pacijentica koja obavlja dijalizu u OB „Dr. Anđelko Višić“, Bjelovar. Naime u vrijeme korone ukinut je kuhani ručak na dijalizi te pacijenti dobivaju sendvič i jogurt, stoga pacijentica moli da se apelira na Opću bolnicu, da se pacijentima na dijalizi vrati kuhani ručak.

Povjerenstvo je uputilo dopis ravnateljici OB „Dr. Anđelko Višić“ sa zamolbom da razmotri mogućnost uvođenja toplog obroka za ručak, pacijentima na dijalizi.

U odgovoru ravnateljice Opće bolnice stoji da će pacijentima koji dolaze na dijalizu, od 01. 08. 2023. godine biti osiguran topli obrok u drugoj smjeni, a pacijenti u prvoj smjeni već imaju organiziran topli obrok.

Povjerenstvo je zaprimilo anonimnu pritužbu na liječnika obiteljske medicine u mirovini, koji povremeno radi u Domu zdravlja BBŽ.

Iz navedene pritužbe nije konkretno navedeno ime niti jednog pacijenta, već su navedene općenite tvrdnje, stoga je nemoguće utvrditi činjenice.

Povjerenstvo je donijelo zaključak da se uputi dopis v.d. ravnatelja Doma zdravlja BBŽ, upozna ga s pristigлом pritužbom te zamoliti očitovanje, da li je bilo konkretnih prigovora na rad prozvanog liječnika obiteljske medicine. Ukoliko je bilo, zamoliti ga da nas izvijesti o istima.

U odgovoru v.d. ravnatelja Doma zdravlja BBŽ stoji da nikada nije primljena niti jedna konkretna pritužba na prozvanog liječnika, pa stoga nema sumnje da on svoj posao obavlja profesionalno i po načelima struke.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije zaprimilo je prigovor pacijenta na medicinsku sestru, koja radi kod njegove liječnice obiteljske medicine.

Tvrdi da je medicinska sestra bila vrlo neprofesionalna i drska, čak mu je u jednom trenutku isplazila jezik.

Naglašava da on ima 61 godinu, a medicinska sestra (po njegovoj procjeni, nedavno je završila srednju školu) te se ne bi smjela tako ophoditi s njime, pa niti s bilo kime drugim.

Povjerenstvo je uputilo dopis liječnici obiteljske medicine u čijem timu je medicinska sestra zaposlena, u kojem je liječnica upozorena na ponašanje njene medicinske sestre, a o istom je obaviješten i v.d. ravnatelj Doma zdravlja BBŽ.

Povjerenstvo je zaprimilo prigovor oca koji je sa svojim punoljetnim sinom išao kod sinovog obiteljskog liječnika.

U svom prigovoru otac navodi da je u ponedjeljak njegov sin trebao na operaciju, ali je iz bolnice vraćen kući jer nije imao uputnicu za bolničko liječenje, koju mu je trebao u petak napisati obiteljski liječnik. Zbog toga je izgubio termin za operaciju, a vjerojatno će morati ponovno proći cijelu prijeoperativnu obradu.

Želeći dobiti objašnjenje zašto se to dogodilo, sin se obratio medicinskoj sestri svog obiteljskog liječnika, koja nije odgovorila ništa konkretno. Prema riječima oca, način na koji je njegov sin razgovarao sa medicinskom sestrom nije bio ugodan, obzirom da je bio nervozan, pa je nastupio malo oštrije.

Čuvši raspravu, obiteljski liječnik izletio je iz svoje ordinacije, postavio se ispred njegova sina, primio ga za ruku i počeo galamiti. Nakon nekoliko minuta rasprave, otac tvrdi da je liječnik krenuo prema njegovom sinu, koji se odmaknuo oko dva metra i stavio ruke na leđa. U tom trenutku je otac stao pred liječnika i lagano ga odgurnuo natrag. Situacija se potom malo smirila, a doktor se vratio u svoju ordinaciju.

Čitavo vrijeme događaj je pratila, iza svoga pulta, druga obiteljska liječnica te ničime izazvana (kako tvrdi otac), opetovano je vrijeđala njegovog sina. Nakon toga je pobjegla u svoju ordinaciju.

Povjerenstvo je uputilo dopise prozvanom obiteljskom liječniku te liječnici koja se navodi da je promatrala cijelu situaciju te se na kraju i sama uključila u raspravu, da nam se očituju o navedenoj situaciji. O svemu je obaviješten i v.d. ravnatelj Doma zdravlja BBŽ Michell Gruičić.

U očitovanju prozvanog obiteljskog liječnika stoji da osporava sve navode iz pritužbe. Nadalje navodi kako je 18. 09. 2023. godine u njegovu ordinaciju došao pacijent (sin podnositelja pritužbe) s nalazom otorinolaringologa na kojem je dogovoren operativni zahvat za 16. 10. 2023. godine, uz preporuku za obaviti predoperativnu obradu te ga ostavio medicinskoj sestri kako bi se po istom postupilo.

Isti dan izdane su mu sve uputnice za predoperativnu obradu koju pacijent treba obaviti te mu je to medicinska sestra povratno javila telefonski, uz opasku da se javi u ordinaciju nakon što obavij pregled anesteziologa te dobije odobrenje za operativni zahvat, kako bi se izdala uputnica za hospitalizaciju.

Pacijent je preglede obavio, međutim nije se javio u ordinaciju obiteljske medicine po uputnicu za bolničko liječenje, već je direktno otišao na operaciju.

Dana 16. 10. 2023. godine u dopodnevnom satima obiteljskom liječniku (koji je taj dan radio popodnevnu smjenu) javlja se kolegica, također obiteljska liječnica da ju je zvao pacijent (sin podnositelja pritužbe) i derao se na nju da nema uputnicu za bolnicu.

Iako se navedeni događaj zbilo izvan radnog vremena liječnika, odmah je nazvao odjel otorinolaringologije, razgovarao sa sestrom koja je bila upućena u cijelu situaciju oko pacijenta i njegovog nepoštivanja procedura te mu objasnila da osim što nema uputnicu za hospitalizaciju, nema ni važeći PCR COVID test. Obiteljski liječnik uspio je dogovoriti da se pacijent primi na hospitalizaciju te dogovorio da se odmah testira na COVID. Nadalje, zamolio je kolegicu da odmah izda uputnice za hospitalizaciju i za PCR testiranje. Sve navedeno liječnik obavlja izvan svog radnog vremena, kako bi riješio propuste svog pacijenta.

Toga dana popodne dolazi pacijent (sin podnositelja pritužbe) u čekaonicu ambulante, punu pacijenata te urla na medicinsku sestru i lupa rukama po šalteru.

Čim je čuo deranje i lupanje, liječnik izlazi iz ordinacije, na što pacijent ide prema njemu obraćajući mu se pogrđnim riječima. Liječnik mu odgovara da se tako ne može obraćati njemu i njegovoj medicinskoj sestri, obzirom da je sam pacijent učinio propuste. Nakon toga liječnik odlazi u svoju ordinaciju, gdje ga je čekao drugi pacijent.

Pacijent nastavlja galamiti, na što izlaze druge liječnice obiteljske medicine i pokušavaju ga smiriti, obzirom da ometa njihov rad.

Svoje očitovanje dostavila je i liječnica koju spominje podnositelj pritužbe te navodi da se 16. 10. 2023. godine, iz čekaonice, koja je zajednička za 4 ambulante, orila dernjava, do te mjere da nije mogla raditi svoj posao. Liječnica je izašla iz ordinacije i vidjela gdje se pacijent dere na njenog kolegu i njegovu

medicinsku sestru. Čak je u jednom trenutku rekla pacijentu da će zvati policiju, ali nije to učinila, obzirom da nije njen pacijent.

Kako se dernjava pacijenta nastavila, a navedena liječnica ga nije uspjela smiriti, prema njoj se zaletio otac toga pacijenta te u strahu da se želi fizički obračunati, liječnica je pobjegla u svoju ambulantu.

Sukladno svemu navedenom, Povjerenstvo je utvrdilo da nije bilo povrede prava pacijenta te je o istom obaviješten podnositelj prigovora.

Zaključak

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije je kao i do sada reagiralo pravovremeno i u roku na sve pritužbe, bilo pismene ili usmene te je uredno odgovoreno na sve prispjele pritužbe.

Važno je naglasiti da podaci o pacijentima i liječnicima koji su bili tema Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije, ostaju poznati samo Povjerenstvu.

IZVJEŠĆE SASTAVILA
Mihaela Potak, oec.



PREDSJEDNICA POVJERENSTVA
Anđela Predavac

